zeroMovil

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL POSTPAGO DE ZEROMOVIL

1.- OBJETO DEL CONTRATO

1.1. Ruzorange, S.L.U. (en adelante **"ZEROMOVIL**") pone a disposición de la persona física o jurídica cuyas circunstancias quedan reseñadas (en adelante, el "Cliente"), el servicio de telefonía móvil prestado sobre la red de un operador habilitado (en adelante, el "Operador de Red") consistente en la prestación de un conjunto de servicios básicos de envío y recepción de llamadas y mensajes (SMS y MMS) en movilidad (en adelante el "Servicio"), así como una serie de servicios suplementarios que, en su caso, se ofrezcan por ZEROMOVIL, tales como servicio de datos desde el terminal móvil y módem USB.

1.2. La oferta de servicios prestados por ZEROMOVIL está destinada, única y exclusivamente, como condición esencial previa al inicio de relaciones comerciales con el Cliente, a los residentes en España, sin entenderse en ningún caso que dichos servicios, a pesar del idioma utilizado, suponen una oferta para usuarios residentes en países distintos. ZEROMOVIL podrá rechazar el alta como Cliente o cancelar el Servicio desde el momento que tenga conocimiento de que el Cliente no cumple con este requisito, quedando la contratación así realizada bajo la responsabilidad única y exclusiva del Cliente, con total indemnidad para ZEROMOVIL.

1.3. El Servicio está destinado al Cliente en su calidad de usuario final del mismo. El Contrato ZEROMOVIL no ampara ni la reventa, ni la comercialización por cualquier medio del Servicio sin el acuerdo o consentimiento previo y expreso de ZEROMOVIL. El Cliente mantendrá indemne a ZEROMOVIL por cualquier daño o perjuicio que sufra como consecuencia del incumplimiento de la presente Condición.

1.4. La conexión inicial del Servicio y activación del mismo se realizará en el plazo máximo de quince (15) días laborables desde la formalización del Contrato ZEROMOVIL, quedando el Cliente libre de cualquier compromiso frente a ZEROMOVIL si en dicho plazo éste no ha procedido a establecer el Servicio.

2.- PRECIO DEL SERVICIO

2.1. Serán de aplicación al Servicio los precios, cuotas, bonos y/o, en su caso, consumos mínimos, contratados de acuerdo con las tarifas y demás condiciones generales y/o particulares, ofertas o promociones económicas de ZEROMOVIL en vigor en el momento de utilización del Servicio (en adelante, "Tarifas"). Inicialmente, se aplicarán los que figuran en la información de Tarifas vigentes que se entregan, en su caso, a la firma del Contrato ZEROMOVIL, o bien aquellas que se encuentran disponibles a través del Servicio de Atención al Cliente en el número 902/555131 o en la página web www.zeromovil.es. Cualquier modificación de las Tarifas será comunicada al Cliente con al menos un (1) mes de antelación a la fecha de su entrada en vigor. El Cliente podrá acceder a la información actualizada sobre las Tarifas en cualquier momento durante la vigencia del Contrato ZEROMOVIL a través de cualquiera de los medios referidos en este párrafo. Cualquier promoción y/o descuento por parte de ZEROMOVIL sobre las Tarifas se limita a las circunstancias específicas para las que se otorgó, sin constituir en ningún caso un precedente a favor del Cliente.

2.2. El Cliente deberá abonar a ZEROMOVIL los importes por llamadas realizadas y recibidas en el extranjero de acuerdo con los cargos o precios que se hayan establecido por la utilización de la red de operadores extranjeros y repercutidas por ZEROMOVIL al Cliente en factura, de acuerdo a las condiciones específicas correspondientes al servicio de cobertura internacional de llamadas (roaming) facilitadas al Cliente y cuya información está disponible a través del Servicio de Atención al Cliente y sitio Web de ZEROMOVIL en Internet. No se facilitará el detalle del origen de llamadas recibidas en roaming.

2.3. El Cliente está obligado a satisfacer los impuestos, tasas y gravámenes fiscales que legalmente correspondan.

2.4. El Cliente podrá efectuar un cambio de Tarifa a una Tarifa superior sin coste alguno. No obstante, los cambios sucesivos devengarán para el Cliente un cargo de treinta (30) Euros.

2.5. Los cambios de Tarifa realizados por el Cliente a una Tarifa inferior, con independencia de que se trate del primer cambio o de cambios sucesivos, devengarán para el Cliente un cargo de treinta (30) Euros, así como la obligación de abonar a ZEROMOVIL, en su caso, el PVP (precio de venta al público) del terminal obtenido al contratar el Servicio menos el descuento promocional aplicado acordado en el Contrato ZEROMOVIL.

2.6. A no ser que otra cosa se establezca en las Condiciones Particulares del Contrato ZEROMOVIL, los Clientes que se den de alta en el Servicio, directamente o a través de la portabilidad, beneficiándose de un descuento promocional para la obtención de un terminal, asumen un compromiso de permanencia en el Servicio de, al menos, dieciocho (18) meses. Si el Cliente causara baja del Servicio antes de la finalización de dicho periodo de permanencia, deberá abonar a ZEROMOVIL el importe del descuento promocional sobre el PVP del terminal obtenido al contratar el Servicio, según ambos importes hayan quedado fijados en el Contrato ZEROMOVIL.

3.- FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

3.1. El Cliente tiene derecho a recibir de ZEROMOVIL información sobre los cargos en los que haya incurrido. Dicha información deberá incluir diferenciados los conceptos de precios que se tarifican por los servicios que se prestan.

3.2. ZEROMOVIL facturará de acuerdo con la modalidad elegida por el Cliente las cantidades que éste deba abonar por la utilización del Servicio. Las facturas se remitirán en soporte telemático a la dirección de correo electrónico facilitada por el Cliente, siempre que el Cliente haya elegido esta opción. En caso de que el Cliente no haya facilitado a ZEROMOVIL dicha dirección por cualquier motivo o que así lo manifieste en el Contrato ZEROMOVIL o, en cualquier momento, a través del Servicio de Atención al Cliente, la factura le será remitida en soporte papel a la última dirección que haya indicado a ZEROMOVIL. En el caso de facturación electrónica, la remisión de factura podrá ser cumplida por ZEROMOVIL por medios electrónicos que garanticen la autenticidad del origen y la integridad del documento de la factura. Las facturas telemáticas tendrán los mismos efectos atribuibles a las facturas en soporte papel. Esta facilidad queda condicionada a que ZEROMOVIL mantenga disponibles los recursos adecuados al efecto, y el Cliente, a sus propias expensas, disponga de los medios y configuración mínima requeridos. En caso de que ZEROMOVIL deje de disponer de estos recursos deberá comunicarlo al Cliente y se enviarán en soporte papel.

3.3. En las facturas, tanto en soporte papel como electrónico, aparecerán desglosadas las cantidades que se deban abonar por los cargos derivados del Servicio en que haya incurrido el Cliente, las promociones, descuentos y demás condiciones ofertadas por ZEROMOVIL, así como los impuestos que en cada caso resulten legalmente aplicables.

3.4. Cuando así lo solicite a ZEROMOVIL, acreditando su identidad, el Cliente tiene derecho a recibir facturas no desglosadas y a obtener facturas independientes para al Servicio básico y, en su caso, los de tarifas superiores, de acuerdo con las disposiciones vigentes. Para ello, el Cliente deberá enviar su solicitud por escrito (incluyendo una fotocopia de su DNI y otro documento oficial que acredite su identidad) a "Ruzorange, S.L.U.", Factura Contrato, Avenida Juan Carlos I, 55, Edificio JC1, Planta 16, C.P. 30100, Espinardo, Murcia.

3.5. Sin perjuicio del derecho del Cliente a recibir factura no detallada, si ello fuera posible, el Cliente tendrá derecho a obtener facturación detallada con el siguiente nivel básico de detalle:

a) El periodo de facturación.
b) La cuota mensual fija, en su caso.
c) Otros cargos mensuales fijos, en su caso.
d) Cualquier cuota fija no recurrente, en su caso.
e) Detalle de todas las comunicaciones facturadas.
f) Base imponible.
g) Total IVA o impuesto equivalente que le sea de aplicación.
h) Importe total de la factura, impuestos incluidos.

3.6. ZEROMÓVIL podrá cobrar al Cliente la cantidad de seis (6) Euros por ofrecer un nivel de desglose distinto al referido en el apartado anterior, dirigiendo su petición en la forma y a la dirección indicadas en el apartado 3.4 anterior.

3.7. Salvo que el Cliente manifieste lo contrario a ZEROMOVIL a través de un punto de venta de distribución, en virtud de su derecho a elegir como medio de pago cualquiera de los comúnmente utilizados en el tráfico comercial, el pago se realizará mediante domiciliación de las facturas en la cuenta bancaria que el Cliente haya designado, comprometiéndose el mismo a mantener siempre saldo suficiente en dicha cuenta para atender el pago de las cantidades debidas a ZEROMOVIL. La entidad financiera en la que esté abierta la cuenta bancaria recibirá la notificación de ZEROMOVIL con el importe de las cantidades a abonar por el Cliente. La factura indicará la fecha de vencimiento. Por defecto, el ciclo de facturación será mensual respecto a los servicios disfrutados en los periodos precedentes. Para el primer mes, se prorrateará el importe de las cuotas, si las hubiera, desde el momento de activación de la línea. No obstante, ZEROMOVIL podrá facturar y remitir al cobro la cantidad correspondiente o saldo pendiente de forma inmediata cuando:

- se excedan por el Cliente los anticipos predispuestos, en caso de que existan;
- se produzca la suspensión del Servicio;
- acontezca la extinción o resolución del Contrato ZEROMOVIL o la interrupción del Servicio;
- el Cliente incumpla las presentes Condiciones Generales o cualesquiera otras condiciones del Contrato ZEROMOVIL;
- en caso de fraude o riesgo de impago.

3.8. Las facturas no abonadas en las fechas previstas devengarán el interés legal del dinero. Además del interés de demora referido, en caso de impago de cantidades presentadas al cobro en la cuenta bancaria de pago designada por el Cliente, éste vendrá obligado al pago del cargo o comisión correspondiente por el importe no atendido, y ZEROMOVIL podrá efectuar el cobro inmediato de toda cantidad adeudada con cargo a tarjetas de crédito o débito que hubieran sido facilitadas por el Cliente a tal efecto, o a los depósitos necesarios, voluntarios o demás garantías prestadas por el mismo.

3.9. ZEROMOVIL podrá solicitar la entrega de cantidades en concepto de anticipos a cuenta de la facturación, que no devengarán interés a favor del Cliente, por el importe que, en función de los servicios contratados y/o el volumen de consumo estimado o disfrutado, en su caso, determine ZEROMOVIL y acepte el Cliente. Si el coste del uso del Servicio excediera de dicho anticipo, ZEROMOVIL podrá facturar y remitir al cobro la cantidad correspondiente o saldo pendiente de forma inmediata. A la entrega del anticipo, ZEROMOVIL vendrá obligada a expedir recibo, y en la facturación deberá detallarse tal concepto. A la extinción del Contrato ZEROMOVIL, ZEROMOVIL retornará, en su caso, el remanente del saldo anticipado al Cliente previa aplicación, en su caso, al pago de cantidades debidas por el Cliente a la terminación del Contrato ZEROMOVIL.

4.- GARANTÍA DE PAGO

4.1. ZEROMOVIL podrá solicitar, tanto en el momento de contratación del Servicio como en el curso de la vigencia del Contrato ZEROMOVIL y con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en el mismo, la constitución de una garantía de pago consistente en un depósito de garantía no remunerado en efectivo o un aval bancario en los siguientes supuestos:

- existencia de cantidades impagadas por cualquier contrato con ZEROMOVIL o con terceros;
- no acreditación de solvencia suficiente para hacer frente a las obligaciones derivadas del Contrato ZEROMOVIL;
- retraso reiterado en el cumplimiento de las obligaciones frente a ZEROMOVIL;
- superación del límite de crédito o anticipo establecido;
- existencia de riesgo de fraude, morosidad o uso ilícito del Servicio.

4.2. La no constitución de la garantía a partir de su solicitud al Cliente, facultará a ZEROMOVIL para desestimar la solicitud del Servicio, restringir las llamadas salientes, suspender y/o resolver el Contrato ZEROMOVIL e interrumpir definitivamente el Servicio, en los términos y condiciones establecidos en la legislación vigente.

4.3. ZEROMOVIL procederá a la devolución de la garantía en el plazo de quince (15) días desde el momento en que desaparezcan las causas que motivaron su constitución.

4.4. Si el Cliente con deudas pendientes solicitara el desistimiento o la baja en el Servicio, o el cambio de titularidad o cesión del Contrato ZEROMOVIL, ZEROMOVIL podrá ejecutar la garantía por la cantidad total adeudada, quedando el remanente a disposición del Cliente.

5.- DERECHO DE DESCONEXIÓN

5.1. El Cliente tendrá derecho a solicitar a ZEROMOVIL la desconexión de los servicios de llamadas de tarifas superiores, en especial, de los servicios de tarificación adicional y de los de llamadas internacionales a través de una llamada al Servicio de Atención al Cliente o dirigiéndose a un punto de venta, acreditando para ello su identidad; o mediante escrito (incluyendo una fotocopia de su DNI u otro documento oficial que acredite su identidad) a "Ruzorange, S.L.U.", Servicios Adicionales, Avenida Juan Carlos I, 55, Edificio JC1, Planta 16, Apartado de correos 290, C.P. 30100, Espinardo, Murcia, con una antelación mínima de diez (10) días a la fecha en que deba tener lugar la desconexión, y a solicitar posteriormente su reconexión.

5.2. En caso de desconexión, si la misma no se produjera tras dicho plazo de diez días desde la recepción de la comunicación del Cliente, por causas no imputables al Cliente, serán de cargo de ZEROMOVIL los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicita.

6.- SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

6.1. Si el Cliente no atendiera parcial o totalmente el pago de las cantidades adeudadas, ZEROMOVIL quedará facultada para restringir las llamadas salientes y/o suspender temporalmente, previo aviso al Cliente, la prestación del Servicio cuyo importe haya sido impagado. ZEROMOVIL restablecerá el Servicio dentro de los tres (3) días laborables siguientes al que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho. La suspensión temporal sólo afectará a los servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora. El impago del cargo por los servicios de tarificación adicional, acceso a Internet o de cualesquiera otros distintos del servicio telefónico disponible al público, sólo dará lugar a la suspensión temporal de tales servicios.

6.2. Asimismo, ZEROMOVIL podrá suspender el Servicio en supuestos de fraude, riesgo de fraude, uso ilícito del Servicio, superación del crédito o anticipo establecido o incumplimiento de las presentes Condiciones Generales por parte del Cliente (incluyendo la no constitución de la garantía exigida por ZEROMOVIL conforme a la Condición 4).

6.3. ZEROMOVIL estará legitimada para suspender el Servicio en el caso de que el Cliente no haga uso del Servicio durante un periodo continuado de tres (3) meses. En este último supuesto, el Cliente tendrá la posibilidad de llamar al Servicio de Atención al Cliente para reactivar el Servicio.

6.4. En caso de suspensión temporal, se mantendrá el servicio de llamadas entrantes, con excepción de las de cobro revertido, y el de llamadas salientes de emergencia al número único 112 para ponerse en contacto con los servicios de urgencia en todos los países de la Unión Europea, que recibirán información sobre la posición geográfica del usuario. El Cliente deberá abonar, en su caso, el coste soportado por ZEROMOVIL en concepto de reactivación del Servicio.

6.5. Podrá suspenderse el Servicio en caso de disconformidad del Cliente con la facturación de servicios de tarificación adicional salvo que el Cliente pague el importe de la factura, excluidos los conceptos relativos a servicios de tarificación adicional. En tal caso el acreedor por prestación de servicios de tarificación adicional podrá proceder al cobro por las vías ordinarias de forma separada al del cobro de la factura por servicios de telecomunicaciones. Para evitar la suspensión o interrupción definitiva, el Cliente deberá justificar, además, la presentación de reclamación ante las instancias expresadas en la Condición 8 siguiente y la consignación fehaciente del importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a ZEROMOVIL.

6.6. El retraso en el pago por un periodo superior a tres (3) meses o la suspensión temporal del Contrato ZEROMOVIL en dos (2) ocasiones por mora en el pago dará derecho a ZEROMOVIL a interrumpir el Servicio de forma definitiva y a resolver el Contrato ZEROMOVIL.

7.- CALIDAD, USO Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO

7.1. ZEROMOVIL, a través de su relación contractual con el Operador de Red, prestará el Servicio conforme a los niveles de calidad, parámetros y métodos establecidos en legislación vigente y en las presentes Condiciones Generales. En cualquier caso, el Cliente reconoce que la cobertura y la calidad del Servicio podrían verse alteradas por circunstancias excepcionales que impidan alcanzar los niveles de calidad comprometidos.

7.2. ZEROMOVIL prestará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del territorio nacional en el que el Operador de Red esté implantado en cada momento y según la información sobre cobertura de su red que se facilita al Cliente en la página web www.zeromovil.es.

7.3. En cualquier caso, ZEROMOVIL no será responsable por interrupciones o mal funcionamiento del Servicio motivado por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación.

7.4. ZEROMOVIL se compromete a reparar en el plazo más breve posible las averías que se puedan producir en la estructura necesaria para la prestación del Servicio.

7.5. El Cliente deberá atenerse a las instrucciones y comunicaciones de ZEROMOVIL relativas al uso correcto del Servicio. ZEROMOVIL no será responsable de los perjuicios que se puedan causar al Cliente en caso de uso incorrecto del Servicio por el Cliente o en los casos en que se den circunstancias fuera de su control como las de fuerza mayor o caso fortuito, ni cuando deba prevalecer el orden público.

7.6. Salvo en los casos previstos en los apartados 7.10 y 7.11 siguientes, en los que aplicará lo allí previsto, en caso de producirse una interrupción del Servicio, el Cliente tendrá derecho a una indemnización automática igual, al menos, a la mayor de las dos siguientes, siempre y cuando el importe que resulte sea superior a un (1) Euro: A.- El promedio del importe facturado por el Servicio interrumpido durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el periodo en que se produzca la interrupción; si la antigüedad del Servicio interrumpido es inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media de las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado. B.- Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente para ese Servicio vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

7.7. La indemnización se abonará por ZEROMOVIL en la factura correspondiente al periodo inmediato posterior al considerado.

7.8. Adicionalmente, en relación con la calidad del Servicio, ZEROMOVIL ofrece al Cliente el compromiso individual de compensarle en el caso de que se produzca una interrupción del Servicio acumulada superior a ocho (8) horas en un período de facturación determinado. Los clientes que deseen solicitar la indemnización deberán dirigir su petición, previa su identificación, indicación del número de teléfono móvil y acreditación de circunstancias personales, en un plazo máximo de 10 días contados a partir del restablecimiento del Servicio, siendo imprescindible indicar la/s fecha/s y lugar/es en que se ha visto afectado por la interrupción y el/los número/s de incidencia/s asignados por ZEROMOVIL en el momento de comunicar la misma a través del Servicio de Atención al Cliente.

7.9. A los efectos del párrafo anterior se establece el siguiente método de cálculo y condiciones. Cuando el referido tiempo de interrupción comprometido haya sido efectivamente sobrepasado y, siempre que la información aportada por el Cliente no resulte contradictoria con la obtenida de los sistemas de información de ZEROMOVIL, ésta compensará al Cliente con un importe igual al promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo en que se haya excedido de su compromiso individual de 8 horas. La indemnización se realizará a través de un descuento en factura.

7.10. En la medida que lo establezca la normativa vigente, en caso de interrupción temporal del Servicio por causa de fuerza mayor, ZEROMOVIL se limitará a compensar al Cliente con la devolución automática de los importes en concepto de cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción. A estos efectos, quedan totalmente excluidos los servicios de cobertura internacional de llamadas (roaming) prestados en el extranjero por operadores distintos de ZEROMOVIL y del Operador de Red.

7.11. No habrá lugar a indemnización alguna por la interrupción temporal del Servicio debida (i) al incumplimiento grave del Cliente de las presentes Condiciones Generales o, en general, del Contrato ZEROMOVIL, en especial, en caso de fraude o mora en el pago; (ii) a daños en la red debidos a la conexión por el Cliente de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada de acuerdo a la normativa vigente; o (iii) al incumplimiento de los códigos de conducta que se hayan establecido cuando el Cliente sea un prestador de servicios de tarificación adicional.

7.12. En ningún caso ZEROMOVIL será responsable de los contenidos que no hayan sido elaborados por esta sociedad.

7.13. De acuerdo con la normativa vigente, el Operador de Red deberá prestar los servicios de red para prestadores de servicios de tarificación adicional de acuerdo al Código de Conducta aplicable.

8.- TARJETA SIM

8.1. El Cliente recibe al abonarse al Servicio una Tarjeta SIM, de la que ZEROMOVIL es propietaria, que le permitirá acceder al Servicio exclusivo de la red titularidad del Operador de Red a través del cual ZEROMOVIL presta el Servicio. El Cliente percibe igualmente un número de identificación personal que será secreto y que deberá ser introducido en el terminal para poder utilizarlo, obligándose a custodiarlo de forma confidencial. ZEROMOVIL se reserva el derecho a limitar el número máximo de activaciones de Tarjetas SIM y líneas que soportan el Servicio en favor de un solo titular del mismo, o de limitar el número de líneas asociadas a una determinada Tarifa. Las presentes Condiciones Generales no amparan la utilización de Tarjetas SIM fuera de dispositivos móviles salvo autorización expresa y previa de ZEROMOVIL.

8.2. Dado que la Tarjeta SIM está asociada al citado número de identificación personal y a un número de teléfono, toda comunicación realizada a partir de la Tarjeta SIM y/o clave de acceso asignadas al Cliente se considerará como efectuada por éste o con su consentimiento, siendo por tanto responsable con arreglo a las presentes Condiciones Generales y a la Ley.

8.3. El Cliente acepta como prueba toda instrucción telefónica que dirija a ZEROMOVIL, durante la vigencia del Contrato ZEROMOVIL, acerca de la prestación del Servicio. Para el supuesto de surgir cualquier controversia entre las partes sobre las comunicaciones realizadas por el Cliente, las partes otorgan plena eficacia probatoria a los registros generados o almacenados por los sistemas informáticos asociados a la prestación del Servicio, salvo prueba en contrario a cargo del Cliente.

8.4. Corresponde al Cliente realizar un uso responsable del Servicio y/o sus funcionalidades. ZEROMOVIL no asume responsabilidad alguna derivada de la pérdida, deterioro, robo o mal uso de las Tarjetas SIM y/o claves de acceso por el Cliente o por cualquier tercero, respondiendo el Cliente de todo el tráfico, uso y mal uso que se haga de la Tarjeta SIM. No obstante, ZEROMOVIL, una vez que el Cliente le haya comunicado, a través del Servicio de Atención al Cliente y/o punto de venta de la distribución (previa su identificación y acreditación de sus circunstancias personales), la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de su Tarjeta SIM y/o sus claves de acceso, o haya detectado el conocimiento de éstas por un tercero, podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios al Cliente y, en particular, realizar las comprobaciones oportunas de la denuncia ante la autoridad competente en caso de hurto o robo de la Tarjeta SIM, o acerca de la pérdida o extravío de la Tarjeta SIM, propiedad de ZEROMOVIL.

8.5. En caso de extravío o robo, ZEROMOVIL repondrá al Cliente una/s nueva/s Tarjeta/s SIM a la mayor brevedad posible. Salvo que ZEROMOVIL decida aplicar al Cliente condiciones más favorables, éste deberá abonar el importe de reposición vigente en el momento del reemplazo. Si el Cliente recuperase la Tarjeta SIM extraviada/robada, la misma deberá devolverse a ZEROMOVIL.

8.6. La Tarjeta SIM deberá devolverse a ZEROMOVIL cuando éste lo solicite en los supuestos de una sustitución o modificación por razones técnicas, operativas o de servicio, con el fin de mejorar el Servicio, o de interrupción definitiva del Servicio. ZEROMOVIL responderá ante al Cliente de las Tarjetas SIM que resulten defectuosas o no aptas para el uso, en los términos establecidos en la Ley , salvo que la ineficacia se deba a negligencia y/o descuido del Cliente, proporcionando su reparación o sustitución gratuita durante al menos doce meses desde la entrega correspondiente.

9.- ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES

9.1. El Cliente podrá dirigirse a ZEROMOVIL, previa su identificación y acreditación de circunstancias personales, para presentar reclamaciones sobre el funcionamiento, precio, facturación o cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con la prestación del Servicio, en el plazo de un (1) mes desde que tenga conocimiento del hecho que las motive. Las reclamaciones podrán interponerse por el Cliente por correo postal a "Ruzorange, S.L.U.", Reclamaciones, Avenida Juan Carlos I, 55, Edificio JC1, Planta 16, C.P. Apartado de correos 290, Espinardo, Murcia, por teléfono al número de Atención al Cliente 902/555131 (o el número que en su caso lo sustituya) o bien a través del formulario on line que aparece en la página web www.zeromovil.es. En el caso de reclamación formulada telefónicamente a través de su Servicio de Atención al Cliente, se informa a éste último de que podrá solicitar un documento acreditativo de la presentación y contenido de la reclamación o incidencia mediante cualquier soporte que permita tal acreditación. Dicho documento será remitido por ZEROMOVIL en el plazo de diez (10) días desde su solicitud.

9.2. Una vez presentada la reclamación o incidencia, se asignará a ésta un número de referencia que ZEROMOVIL comunicará al Cliente.

9.3. Cuando la reclamación o incidencia haya sido solucionada, ZEROMOVIL informará al Cliente de la solución adoptada a través del mismo medio utilizado por el Cliente para presentar la reclamación.

9.4. Formulada la reclamación o incidencia expresa dirigida a ZEROMOVIL, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de ZEROMOVIL en el plazo de un (1) mes, podrá dirigir su reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo. En el plazo de tres (3) meses desde la respuesta de ZEROMOVIL o la finalización del plazo para responder, podrá dirigir su reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

10.- SECRETO DE LAS COMUNICACIONES

ZEROMOVIL, a través de su relación contractual con el Operador de Red, adoptará los medios técnicos necesarios disponibles en cada momento, que permitan garantizar el secreto de las comunicaciones reconocido constitucionalmente, sin perjuicio de las interceptaciones legales que, en su caso, puedan ordenarse. ZEROMOVIL quedará exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente o por terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad y, en general, de cuantas acciones u omisiones, no imputables y ajenas a ZEROMOVIL, quebranten la confidencialidad y el secreto de las comunicaciones telefónicas.

11.- PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

11.1. A los efectos de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, "LOPD"), ZEROMOVIL informa al Cliente que todos los datos personales que facilite voluntariamente con ocasión de la contratación y/o de la prestación del Servicio, así como aquellos otros datos que se generen con ocasión y durante la vigencia del mismo, serán incorporados a un fichero automatizado de datos de carácter personal de su titularidad. Dichos datos serán tratados con la finalidad de dar cumplimiento, desarrollar, perfeccionar, controlar, ampliar y mejorar el Servicio, pudiendo ser cedidos a otras empresas pertenecientes al sector de las telecomunicaciones, en particular, al Operador de Red, cuando así resulte necesario para el desarrollo, cumplimiento y control del Servicio. Asimismo, ponemos en su conocimiento que, conforme a lo dispuesto en el artículo 65.2 del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, sus datos de tráfico y facturación serán utilizados por parte de ZEROMOVIL para la facturación del Servicio prestado y la realización de los pagos correspondientes a las interconexiones con las redes de otros operadores en cada momento.

11.2. Salvo que se oponga mediante la marcación de la correspondiente casilla habilitada al efecto, la aceptación de las presentes Condiciones Generales comporta asimismo el consentimiento del Cliente para la realización de encuestas relacionadas con el desarrollo del Servicio.

11.3. Salvo que se oponga a través de la marcación de la correspondiente casilla habilitada al efecto, mediante la aceptación de las presentes Condiciones Generales el Cliente autoriza el tratamiento de sus datos con fines promocionales por parte de ZEROMOVIL incluyéndose en este sentido: (i) el envío de comunicaciones comerciales relativas a los servicios y/o productos que ZEROMOVIL comercializa tanto a través de correo ordinario, como por medios electrónicos (SMS, UMTS, correo electrónico, etc.); (ii) la segmentación de sus datos al objeto de conocer sus concretos hábitos de consumo y de esta manera remitirle información comercial adecuada a su concreto perfil.

11.4. Salvo que se oponga a través de la marcación de la correspondiente casilla habilitada al efecto, mediante la aceptación de las presentes Condiciones Generales el Cliente autoriza la utilización por ZEROMOVIL de sus datos de tráfico para la promoción comercial de servicios de comunicaciones electrónicas y para la prestación de servicios con valor añadido (tales como, el envío de SMS, MMS o contenidos multimedia). Dichos tratamientos se basarán en los datos de tráfico generados durante su relación con ZEROMOVIL, relativos al número de teléfono asignado al Cliente, tipo de terminal empleado, las fechas y horas de conexión al Servicio, duración de cada conexión al Servicio, numero de destino, volumen de datos emitidos y recibidos a través del Servicio así como datos referidos al pago del Servicio.

11.5. Por otro lado, mediante la marcación de la correspondiente casilla habilitada al efecto, autoriza expresamente que ZEROMOVIL le remita comunicaciones promocionales a través de medios electrónicos (SMS, UMTS, correo electrónico, etc.) de productos o servicios de terceros.

11.6. Ponemos en su conocimiento que ZEROMOVIL podrá comprobar la solvencia del Cliente solicitando información relativa a los antecedentes crediticios y posiciones de riesgo del Cliente procedentes de entidades prestadoras de servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito, así como verificar la exactitud de los datos aportados por el Cliente.

11.7. Los campos marcados mediante un asterisco (*) en los formularios de alta en el Servicio son de obligada cumplimentación. De este modo, su no formalización podría impedir la tramitación de la petición de alta del Cliente en el mismo. Asimismo, en virtud del principio de calidad de datos, el Cliente se obliga a comunicar por escrito a ZEROMOVIL, mediante cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por ZEROMOVIL, cualesquiera errores que pudiera apreciar el Cliente en sus datos personales y/o en la facturación del Servicio, a fin de que se proceda a rectificarlos.

11.8. ZEROMOVIL informa al Cliente que podrá revocar en cualquier momento los consentimientos otorgados, así como ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, dirigiéndose por escrito (incluyendo una fotocopia de su DNI u otro documento oficial que acredite su identidad, cuando así resulte preceptivo) a "RUZORANGE, S.L.U Modificaciones", Avenida Juan Carlos I, 55, Edificio JC1, planta 16, Apartado de correos 290, 30100, Espinardo, Murcia.

11.9. El Cliente tendrá derecho a figurar, en su caso, en las guías telefónicas o de servicios de consulta telefónica sobre números de abonado según los datos que haya suministrado a ZEROMOVIL, de haber manifestado expresamente su deseo de ser incluido y solicitar, gratuitamente y acreditando por escrito su identidad, su exclusión, su no utilización para fines de venta directa, la omisión total o parcial de su dirección u otros datos personales, o que se enmienden los errores existentes, de acuerdo con lo reglamentariamente establecido.

12.- CESIÓN A TERCEROS

12.1. El Servicio objeto de estas Condiciones Generales es personal. El Cliente se obliga a no ceder el Contrato ZEROMOVIL ni los derechos y obligaciones derivados del mismo sin permiso escrito, expreso y previo de ZEROMOVIL. En caso de que ZEROMOVIL autorice un cambio de titularidad se devengará el correspondiente cargo para el Cliente por gestión de dicho cambio, de acuerdo con lo que se establezca en las tarifas vigentes.

12.2. ZEROMOVIL podrá ceder el Contrato ZEROMOVIL a cualquiera de las sociedades integrantes de su grupo empresarial notificando al Cliente dicha circunstancia dentro del mes siguiente a que haya tenido lugar la cesión.

12.3. No se reputará cesión las operaciones de índole societaria que sobrevengan, tales como la transformación, fusión, escisión o transmisión de rama de actividad de ZEROMOVIL, bastando para ello la mera notificación al Cliente.

13.- DURACIÓN, EXTINCION Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

13.1. Las presentes Condiciones Generales tendrán una duración indefinida.

13.2. El Contrato ZEROMOVIL se extinguirá o resolverá por las causas previstas en las presentes Condiciones Generales, por las causas generales de extinción de los contratos y, en particular, por las siguientes:

a) El Cliente tendrá derecho a resolver en cualquier momento el Contrato ZEROMOVIL, mediante notificación fehaciente a ZEROMOVIL, con una antelación mínima de dos (2) días hábiles al momento en que ha de surtir efectos, acreditando para ello su identidad y mencionando el número de teléfono en cuestión: (i) mediante fax al número 968/839725; (ii) por teléfono en el Servicio de Atención al Cliente. Este derecho a resolver se entiende sin perjuicio de los cargos por cancelación que, en su caso, el Cliente deba abonar por incumplimiento de un determinado compromiso de permanencia acordado en el Contrato ZEROMOVIL, o en virtud de cualquier otra condición que resulte de aplicación.

b) ZEROMOVIL tendrá derecho a resolver el Contrato ZEROMOVIL e interrumpir el Servicio por causa del retraso en el pago por parte del Cliente. Adicionalmente, ZEROMOVIL podrá resolver el Contrato ZEROMOVIL en aquellos casos en que el Cliente incumpla sus obligaciones, incurra en un comportamiento desleal o, en contra de las exigencias de la buena fe, realice actos que puedan hacer peligrar o perjudicar la red del Operador de Red, que supongan una utilización impropia, ilícita, maliciosa o fraudulenta del Servicio o la red o que tengan la finalidad de perturbar o molestar a otros clientes.

c) El Contrato ZEROMOVIL se resolverá automáticamente en el caso de que ZEROMOVIL o el Operador de Red dejen de tener la condición de operador, cuando la falta de tal condición imposibilite la prestación del Servicio, sin que de ello se derive derecho del Cliente a indemnización alguna. Una vez resuelto el Contrato ZEROMOVIL, el Cliente tendrá derecho a la devolución de las garantías de pago que le hubieran podido ser exigidas, si procede su devolución.

d) Asimismo, el Cliente podrá resolver el Contrato ZEROMOVIL si en el plazo de quince (15) días laborables desde la formalización del mismo, ZEROMOVIL no ha procedido a establecer el Servicio.

e) Por voluntad de ZEROMOVIL, por la no utilización del Servicio por parte del Cliente durante un periodo continuado de tres (3) meses, de acuerdo con la Condición 6.

13.3. La resolución o desistimiento del presente contrato no exonerará al Cliente del cumplimiento de sus obligaciones frente a ZEROMOVIL, incluida la de pago, que se deriven de la utilización del Servicio contratado hasta el momento en que se produzca la efectiva cancelación del Servicio, o que se deriven de incumplimientos imputables al Cliente por razón de otros compromisos contraídos por aquél. ZEROMOVIL no cursará la baja o portabilidad del Servicio hasta que el Cliente haya abonado todas las cantidades que adeude a ZEROMOVIL por cualquier concepto.

14.- COMUNICACIONES

14.1. Las comunicaciones que hayan de realizarse con motivo del Servicio y en ejecución del mismo, se efectuarán por cualquier medio que permita que el Cliente tenga constancia de las mismas. A efectos de comunicaciones por escrito, se tendrán por designados, para ZEROMOVIL, el domicilio social indicado más abajo, que a su vez constituye la dirección de sus oficinas comerciales y dirección postal, y para el Cliente, el que haya dejado indicado al realizar la contratación.

14.2. ZEROMOVIL dispone, con el objeto de proporcionar el acceso a contenidos e información relacionados con el Servicio y sus condiciones, del sitio web en Internet www.zeromovil.es.

14.3. Siempre que el objeto de la comunicación lo permita, ZEROMOVIL podrá utilizar como medio SMS y MMS.

15.- MODIFICACIONES

15.1. ZEROMOVIL podrá realizar modificaciones al Contrato ZEROMOVIL, notificándolo al Cliente con una antelación mínima de un (1) mes a su entrada en vigor. En caso de que el Cliente no aceptase las nuevas condiciones y así lo notificase a ZEROMOVIL, podrá resolver el Contrato ZEROMOVIL de manera anticipada y sin penalización alguna. Si, transcurrido el plazo de un (1) mes desde la notificación por ZEROMOVIL, el Cliente no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien el Cliente utilizara el Servicio con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas. La comunicación al Cliente podrá realizarse, entre otros medios, por escrito, mediante SMS al Cliente o notificación por correo electrónico, con indicación de la fecha de entrada en vigor de la modificación propuesta.

15.2. El Cliente deberá comunicar a ZEROMOVIL cualquier modificación de los datos facilitados al contratar el Servicio desde el momento en que se produzca.

15.3. La declaración de cualquiera de estas Condiciones Generales como nula, inválida o ineficaz no afectará a la validez o eficacia de las demás condiciones generales, las cuales permanecerán siendo vinculantes para las partes.

16.- CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE DATOS

16.1. Mediante el servicio de datos (en adelante, el "Servicio de Datos"), ZEROMOVIL pone a disposición del Cliente la posibilidad de conectarse a Internet/Intranet a través de su terminal móvil mediante tecnología GPRS/UMTS/HSPA con unas condiciones tarifarias determinadas incluidas en las Tarifas según lo previsto en la Cláusula 2.1.

16.2. ZEROMOVIL prestará el Servicio de Datos al Cliente sin necesidad de activación inicial previa por su parte. La utilización del Servicio de Datos supondrá la aceptación de las presentes condiciones de uso. El Cliente podrá solicitar la desconexión del Servicio de Datos a través de una llamada al Servicio de Atención al Cliente o dirigiéndose a un punto de venta, acreditando para ello su identidad; o mediante escrito (incluyendo una fotocopia de su DNI u otro documento oficial que acredite su identidad) a "Ruzorange, S.L.U.", Servicios Adicionales, Avenida Juan Carlos I, 55, Edificio JC1, Planta 16, Apartado de correos 290, C.P. 30100, Espinardo, Murcia, con una antelación mínima de diez (10) días a la fecha en que deba tener lugar la desconexión, y a solicitar posteriormente su reconexión.

16.3. La velocidad máxima de acceso estará sujeta a una serie de factores: (i) la disponibilidad de cobertura de la red del Operador de Red, (ii) la modalidad contratada, (iii) la velocidad máxima soportada por el terminal móvil y/o (iv) otros factores ajenos a ZEROMOVIL, como pueden ser el tráfico existente en Internet, la ejecución de programas, actualizaciones de software o la existencia de virus.

16.4. En todo lo no previsto en estas condiciones de uso del Servicio de Datos, aplicará, en su caso, lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales.

17.- LEGISLACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLES

17.1. Las presentes Condiciones Generales se regirán por la legislación española.

17.2. En caso de conflicto en la aplicación o interpretación de las presentes Condiciones Generales, las partes se someten a los Juzgados y Tribunales que resulten competentes en cada momento.

ZEROMOVIL es una marca registrada de Ruzorange, S.L.U., domiciliada en Avenida Juan Carlos I, 55, Edificio JC1, planta 16, Apartado de correos 290, 30100, Espinardo, Murcia, e inscrita en el Registro Mercantil de Murcia al Tomo 2368, Folio 87, Hoja MU-59998, C.I.F. B-30802003.